

Утверждаю:

И.о. директора

ГБУК «Музей-заповедник «Дивногорье»

С.К. Кондратьева



2019 г.

## ПОЛОЖЕНИЕ

### **о продаже и возврате экскурсионных путевок и билетов государственного бюджетного учреждения культуры Воронежской области «Природный, архитектурно-археологический музей-заповедник «Дивногорье»**

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом РФ от 07.02.1992г. №2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом РФ от 09.10.1992г. №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Гражданским кодексом Российской Федерации и регламентирует порядок продажи и возврата экскурсионных путевок, билетов, а также проводимые Государственным бюджетным учреждением культуры Воронежской области «Природный, архитектурно-археологический музей-заповедник «Дивногорье» (далее – ГБУК «Музей-заповедник «Дивногорье») мероприятия.

1.2. ГБУК «Музей-заповедник «Дивногорье» обязуется сделать все возможное, чтобы заявленные мероприятия, экскурсии, выставки состоялись в назначенные дни и время, на должном уровне. Администрация ГБУК «Музей-заповедник «Дивногорье» оставляет за собой права вносить изменения в экскурсионную программу и программу мероприятий, без предварительного уведомления. Изменения в программе не являются достаточным основанием для возврата путевки, билета.

## 2. Порядок продажи билетов, экскурсионных путевок.

2.1. Покупатель может приобрести билет, экскурсионную путевку в кассе ГБУК «Музей-заповедник «Дивногорье».

2.2. Наличие билетов, экскурсионных путевок покупатель может уточнить в кассе, по телефону музея-заповедника.

2.3. При покупке билета, экскурсионной путевки покупатель имеет право получить исчерпывающую информацию о программе экскурсии, мероприятия, наличии льгот, ГБУК «Музей-заповедник «Дивногорье».

2.4. Приобретая билет, экскурсионную путевку или билет на мероприятие, проводимое ГБУК «Музей-заповедник «Дивногорье» покупатель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг с исполнителем (ГБУК «Музей-заповедник «Дивногорье»), а также согласие с данным Положением. Договор возмездного оказания услуг оформляется путем выдачи посетителю билета, экскурсионной путевки.

2.5. Экскурсионная путевка или билет содержит:

- Наименование и вид услуги
- Цена услуги, и иная, предоставляемая в соответствии с законодательством Российской Федерации информация

### 3. Порядок возврата билетов, экскурсионных путевок.

3.1. В соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации и Законом «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» покупатель билета, путевки вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг и вернуть билет, экскурсионную путевку в любое время (до начала мероприятия)

3.2. В случае возврата билета до проведения мероприятия, музей-заповедник возмещает покупателю 100% от стоимости путевки. В случае повреждения, порчи и утраты билета, путевки, дубликаты не выдаются и деньги не возвращаются. При возврате билета в день приобретения, возврат денежных средств осуществляется тем же способом, каким производилась оплата, на основании заявления. Возврат денежных средств при возврате билета, на следующий день после покупки и во все последующие дни до начала мероприятия производится через бухгалтерию на основании заявления, на указанный счет заявителя.

3.3. Возврату и обмену подлежат оригиналы путевок, билетов, приобретенные только в кассе музея-заповедника с неповрежденным контролем.

3.4. Возврат стоимости билетов, проданных со скидкой, осуществляется с учетом полученных скидок.

3.5. В случаях отмены экскурсии или мероприятия стоимость сдаваемых путевок, билетов возмещается покупателю полностью (100%). Возврат денежных средств производится при наличии оригинала путевки с неповрежденным контролем и приложенным кассовым путем возврата денежных средств покупателю в кассе музея-заповедника.

При возврате билетов на экскурсию, мероприятие не в день покупки

3.6. В случае опоздания на экскурсию (мероприятие), непосещения экскурсии (мероприятия) музей-заповедник не возмещает покупателю стоимость билета.

3.7. Во всех случаях билеты, путевки принимаются на основании заявления покупателя и при наличии паспорта.

3.8. Возврат билетов, экскурсионных путевок осуществляется в билетной кассе по адресу: Воронежская область, Лискинский район, хутор Дивногорье, пер. Дивный, 27 согласно режиму работы музея-заповедника.

3.9. Сданные покупателем путевки, билеты могут продаваться кассой музея-заповедника повторно.

3.10. Администрация музея-заповедника не несет ответственности за поддельные путевки и билеты, а также приобретенные у лиц, не являющихся официальными представителями музея-заповедника.

3.11. Допускается обмен путевки, билета на другую экскурсию или мероприятие с разрешения администрации в том случае, если цена путевки, билета соответствует цене ранее проданной, а сроки – правилам возврата.

3.12. Музей-заповедник имеет право изменять условия продажи и возврата путевок, билетов в одностороннем порядке, размещая их в билетной кассе музея-заповедника и на своем официальном сайте.